

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dla Użytkowników

FM GROUP Mobile Sp. z o.o. ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała

Biuro Obsługi Klienta, tel. +48 71 327 00 02, tel. kom. +48 727 900 900, skrótno: 900 z telefonu w sieci FM GROUP Mobile, e-mail: bok@fmgroupmobile.pl

Reklamacje, tel. +48 71 327 00 04, e-mail: reklamacje@fmgroupmobile.pl

www.fmgroupmobile.pl

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu 51-129 Wrocław, ul. Żmigrodzka 247, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000285976, wysokość kapitału zakładowego opłaconego w całości wynosi 50.000 PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), o numerze NIP: 895-188-78-63 zwaną dalej Dostawcą Usług lub FM GROUP Mobile, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych UKE pod nr. 7323.

§2

Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:

Adapter – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;

Cennik – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania. Cennik dostępny jest w siedzibie FM GROUP Mobile oraz na stronie www.fmgroupmobile.pl;

Dane Lokalizacyjne – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;

Dane Transmisyjne – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne;

Doładowanie Konta – czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu Dostawcy Usług Telekomodu za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego z Kartą SIM lub wykonaniu innej czynności dopuszczalnej przez Dostawcę Usług w celu zwiększenia Limitu konta;

Dostawca Usług – FM GROUP Mobile, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;

Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług, które przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący), a także inne cechy;

Limit Konta – kwota wyrażona w złotych, łączna ilość lub czas połączeń, SMS, MMS lub innych jednostek służących do mierzenia ilości usług, w ramach których Użytkownik może korzystać z usług;

Nadużycie Telekomunikacyjne – korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez Użytkownika lub osobę trzecią w sposób stwarzający uzasadnione ryzyko nieuiszczenia opłaty za wykonane usługi telekomunikacyjne lub niezgodne z prawem i obowiązującym Regulaminem wykorzystywanie infrastruktury telekomunikacyjnej i dostępnych usług polegające na udostępnianiu ich osobom trzecim bez zgody FM GROUP Mobile. Za Nadużycie Telekomunikacyjne uznawane jest działanie powodujące powstawanie Sztucznego Ruchu;

Sztuczny Ruch – rodzaj ruchu telekomunikacyjnego, wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem, np.: urządzeń, programów mogących generować połączenia, o założonym przez podmiot generujący czasie trwania połączeń (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów), umożliwiający uzyskanie korzyści materialnych przez podmiot generujący;

Okres Aktywny – podany do wiadomości Użytkownika czas określony w dniach, od dnia włączenia do sieci albo od ostatniego Doładowania konta, w którym Użytkownik może wykonywać i odbierać połączenia oraz korzystać z innych usług do wysokości aktualnego Limitu konta;

Okres Pasywny – podany do wiadomości Użytkownika czas, rozpoczynający się po Okresie aktywnym, określony w dniach, w którym Użytkownik może odbierać przychodzące połączenia i wiadomości SMS, wykonywać połączenia do numerów alarmowych oraz Doładować konto;

Operator – inny niż Dostawca Usług, krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;

Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług FM GROUP Mobile dla Użytkowników;

Rejestracja – wprowadzenie danych do systemu obsługującego użytkowników z wypełnionego i doręczonego przez Użytkownika do FM GROUP Mobile formularza rejestracyjnego;

Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka organizacyjna obsługująca Użytkowników i Klientów FM GROUP Mobile poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;

Telekarta – karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca użytkownikowi zasilenie konta;

Telekod – kombinacja cyfr, umożliwiająca zasilenie konta Użytkownika;

Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usług;

Urządzenie telekomunikacyjne – urządzenie elektroniczne, w tym telefon, przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez FM GROUP Mobile;

Użytkownik – podmiot korzystający z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez FM GROUP Mobile poprzez dokonanie czynności faktycznych, polegających na włączeniu się do sieci Dostawcy Usług lub żądający ich świadczenia albo udostępnienia takich usług;

Wartość konta – określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez użytkownika na korzystanie z usług świadczonych przez FM GROUP Mobile dostępnych dla Użytkownika;

Zamówienie – dyspozycja Użytkownika oraz zestaw danych uzyskanych od Użytkownika w celu świadczenia lub zmiany usług.

ZAKRES REGULAMINU

§3

- Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.
- FM GROUP Mobile może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocyjami.
- Postanowienia odrębnych regulaminów, w szczególności promocyjnych, inne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG WOBEC UŻYTKOWNIKÓW

§4

- FM GROUP Mobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy użytkownika lub nieprzezwyciężenia przez niego postanowień umowy.
- FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych usług wynikających z nieosiągnięcia parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z usług przez aparat telefoniczny używany przez Abonentów.
- FM GROUP Mobile zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą korzystanie z usług telekomunikacyjnych w czasie 12 godzin, w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w siedzibie FM GROUP Mobile lub BOK.
- Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej trwająca dłużej niż 12 godzin, Użytkownikowi, który skorzystał z Rejestracji, przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 średniej miesięcznej wartości wykorzystania usługi danego rodzaju, liczonej z ostatnich 3 miesięcy, jednak nie dłuższej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
- Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Użytkownik stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Kara umowna naliczana jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki przez Użytkownika i po stwierdzeniu przez FM GROUP Mobile istnienia awarii lub usterki.
- W przypadku braku realizacji usługi, FM GROUP Mobile zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia FM GROUP Mobile zwraca część opłaty nieznajdącą pokrycia w spełnionym świadczeniu.

ZAKRES USŁUG

§5

- Dostawca Usług na zasadach określonych w Cenniku oferuje:
 - usługi zapewnienia przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług lub sieci innych operatorów współpracujących,
 - usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych,
 - usługi transmisji danych, usługi wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS),
 - usługi wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS),
 - inne rodzaje usług dostępne u Dostawcy Usług, w publicznych sieciach telekomunikacyjnych operatorów współpracujących oraz w sieciach innych operatorów określone w Cenniku.
- FM GROUP Mobile świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicz-

nych. Zakres usług oferowanych przez FM GROUP Mobile na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK oraz na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.

3. Dostawca Usług będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

§6

1. FM GROUP Mobile umożliwi korzystanie z sieci innych Operatorów, stosownie do zawartych z tymi dostawcami umów. Lista tych Operatorów i krajów, w których działają, dostępna jest w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK lub na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl. W uzasadnionych przypadkach Dostawca Usług może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Użytkowników z sieci niektórych Operatorów. Stosowne informacje przekazywane będą za pośrednictwem kanałów informacyjnych, o których mowa w zdaniu drugim.

2. Podczas realizacji połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych Operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Użytkownika, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez FM GROUP Mobile.

3. Usługi realizowane w sieciach innych Operatorów są świadczone z jakością zapewnianą przez tych Operatorów.

4. Dostawca Usług może zapewnić Użytkownikowi możliwość zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.

ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§7

1. Umowa z Użytkownikiem zostaje zawarta z osobą, która nabędzie Kartę SIM oraz włączy się do sieci FM GROUP Mobile.

2. Czas trwania umowy jest nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej.

3. Z chwilą włączenia do sieci Dostawcy Usług przyjmuję się, że Użytkownik zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia. Regulamin dostępny jest w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK lub na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.

4. Umowa z Użytkownikiem obejmuje Okres aktywny i Okres pasywny. Okres aktywny rozpoczyna się w chwili zawarcia Umowy i może być wydłużony poprzez Doładowanie konta.

5. Użytkownik może zwrócić się o Rejestrację poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie go do Dostawcy Usług. Użytkownik, który skorzystał z Rejestracji zobowiązany jest powiadomić FM GROUP Mobile o dokonaniu zmian w danych przekazanych w formularzu rejestracyjnym w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Powiadomienie, o którym mowa powyżej, powinno nastąpić poprzez przesłanie do Dostawcy Usług formularza aktualizacyjnego zawierającego aktualne dane Użytkownika.

6. Użytkownik objęty Rejestracją, który przekazuje Kartę SIM osobie trzeciej, zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.

7. W szczególnych przypadkach FM GROUP Mobile zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia stosownych dokumentów lub informacji potwierdzających zgodność z rzeczywistością danych zamieszczonych przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym lub formularzu aktualizacyjnym.

8. Formularze, o których mowa powyżej, dostępne są w siedzibie FM GROUP Mobile lub na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.

9. Użytkownik zobowiązuje się do nieużywania kart SIM aktywowanych w sieci w adapterach bez zgody FM GROUP Mobile.

10. Użytkownik zawierający umowę na odległość wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług w momencie włączenia się do sieci.

OPLATY

§8

1. Zakres świadczonych przez FM GROUP Mobile usług telekomunikacyjnych, wysokość opłat za usługi oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku.

2. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, Użytkownik może uzyskać w BOK, w siedzibie FM GROUP Mobile lub na stronie internetowej www.fmgroupmobile.pl.

3. Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.

§9

1. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez Doładowania konta. Każde kolejne Doładowanie konta powiększa Limit konta o kwotę doładowania. Kwota doładowania musi być liczbą całkowitą.

2. Wyjątek stanowią bonusy lub kupony, dla których wartość doładowania jest ściśle określona profilem bonusu lub kuponu i nie może zostać zmieniona. Wartość bonusu lub kuponu określona jest w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie www.fmgroupmobile.pl.

3. Po wyczerpaniu przez Użytkownika Limitu konta lub po upływie Okresu aktywnego możliwe jest jedynie odbieranie połączeń przychodzących i wiadomości SMS oraz wykonywanie połączeń z numerami alarmowymi. Dalsze korzystanie z usług z wykorzystaniem Karty SIM jest uzależnione od Doładowania konta. Dalsze świadczenie usług tj. połączenia wychodzące, SMS, MMS, transmisja danych, zostają zawieszane. Jest to Okres pasywny.

4. W przypadku, jeżeli Użytkownik nie zrealizuje Doładowania konta przed upływem Okresu pasywnego, FM GROUP Mobile dokonuje blokady połączeń przychodzących.

5. W ciągu 30 dni od dnia upływu Okresu pasywnego Użytkownik ma jeszcze możliwość odnowienia działania konta (tj. utrzymania numeru przypisanego do karty SIM) poprzez Doładowanie konta.

6. Po upływie okresu wskazanego w pkt. 5 następuje dezaktywacja konta, co oznacza całkowite zaprzestanie świadczenia usług i likwidację konta.

REKLAMACJE

§10

- Użytkownik, który skorzystał z Rejestracji, ma prawo do złożenia reklamacji.
- Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z niewykonaniem, nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej lub nieprawidłowym rozliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Użytkownika. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie FM GROUP Mobile, upoważniona osoba reprezentująca FM GROUP Mobile, przyjmująca reklamację, jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Użytkownika;
 - przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależyte wykonane usługi oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - numer przydzielony Użytkownikowi, którego dotyczy reklamacja;
 - określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
 - numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o zwiększenie Limitu konta o uznaną kwotę, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Użytkownik może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
 - datę i czytelny podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

5. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w §10 ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Użytkownik jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez FM GROUP Mobile. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

6. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w §10 ust. 4 pkt. 4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, FM GROUP Mobile rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.

7. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od końca okresu, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym FM GROUP Mobile niezwłocznie powiadamia Użytkownika.

8. FM GROUP Mobile jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. FM GROUP Mobile jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu jednostki rozpatrującej reklamację, chyba że odpowiedzi udzie-

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FM GROUP Mobile Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dla Użytkowników

FM GROUP Mobile Sp. z o.o. ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała
Biuro Obsługi Klienta, tel. +48 71 327 00 02, tel. kom. +48 727 900 900, skrótno: 900 z telefonu w sieci FM GROUP Mobile, e-mail: bok@fmgroupmobile.pl
Reklamacje, tel. +48 71 327 00 04, e-mail: reklamacje@fmgroupmobile.pl
www.fmgroupmobile.pl

lono w terminie 14 dni. Reklamację nierozpatrzoną w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia uważa się za uwzględnioną.

9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez FM GROUP Mobile albo dzień jej zgłoszenia w siedzibie FM GROUP Mobile, BOK lub reklamacje@fmgroupmobile.pl.

10. FM GROUP Mobile udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, która powinna zawierać:

- 1) nazwę komórki organizacyjnej FM GROUP Mobile rozpatrującej reklamację;
- 2) wskazanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 4) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego FM GROUP Mobile, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.

11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczone Użytkownikowi przesyłką poleconą.

12. W przypadku uznania reklamacji FM GROUP Mobile zobowiązany jest zwrócić Użytkownikowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Użytkownikowi w wyniku uznanej reklamacji:

- 1) na pisemny wniosek Użytkownika – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Użytkownika;
- 2) jeżeli brak dyspozycji Użytkownika, poprzez zwiększenie Limitu konta o uznaną kwotę.

13. W przypadku uznania reklamacji usługi telekomunikacyjnej opłata za zamówiony przez Użytkownika wykaz ogłoszeń podlega zwrotowi.

14. Wszystkie sprawy Sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu sądowi powszechnemu. W przypadku gdy stroną Umowy jest konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

15. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. nr 226 z 18.10.2004, poz. 2291).

ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

§11

1. Użytkownik jest zobowiązany do ochrony Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub kradzieżą.

2. Użytkownik, który skorzystał z Rejestracji, zobowiązany jest niezwłocznie, telefonicznie lub osobiście w siedzibie FM GROUP Mobile, poinformować o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

3. Dostawca Usług po otrzymaniu zgłoszenia o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM niezwłocznie zawiesza świadczenie usług przez okres 7 dni od otrzymania zgłoszenia. W tym okresie dla danej Karty SIM Dostawca Usług umożliwia jedynie realizowanie połączeń telefonicznych na numery alarmowe. W okresie zawieszenia nie jest możliwe Doładowanie konta.

4. Użytkownik w ciągu 7 dni, liczonych od dnia następnego po dniu, w którym zgłoszono zagubienie lub kradzież karty SIM, może zamówić duplikat Karty SIM.

5. W przypadku braku zamówienia duplikatu Karty SIM w wyznaczonym terminie, następuje automatycznie wznowienie świadczenia usług na wyłączną odpowiedzialność Użytkownika.

6. Dostarczenie duplikatu Karty SIM następuje w sposób ustalony z Użytkownikiem, z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych Dostawcy Usług.

7. Środki pozostałe na zagubionej lub skradzionej Karcie SIM są przenoszone na wydany duplikat Karty SIM.

8. FM GROUP Mobile nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu, kiedy Użytkownik poinformuje Dostawcę Usług o jej zagubieniu lub kradzieży.

WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§12

1. Numer telefoniczny ustala i nadaje FM GROUP Mobile.

2. Urządzenia telekomunikacyjne włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.

3. Niedozwolone jest:

- 1) używanie przez Użytkownika karty SIM z wykorzystaniem Urządzeń telekomunikacyjnych kradzionych lub nieposiadających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”;
 - 2) korzystanie przez Użytkownika z Urządzeń telekomunikacyjnych lub podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia pracy: infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet oraz urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Dostawcy Usług oraz sieci Internet.
4. Za prawidłowe działanie Urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Użytkownika, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
5. W przypadku stwierdzenia przez FM GROUP Mobile działań Użytkownika, usterek, wad lub właściwości sprzętu Użytkownika, które wpływają negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, FM GROUP Mobile ma prawo wezwać Użytkownika do usunięcia w trybie natychmiastowym w/w przyczyn. Po bezskutecznym wezwaniu, FM GROUP Mobile może ograniczyć, a docelowo wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Użytkownika powyższego zobowiązania.
6. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością FM GROUP Mobile lub innych Operatorów, powstałe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, usuwane są na jego koszt.

§13

1. Zakres obsługi serwisowej w trakcie obowiązywania Umowy obejmuje:

- 1) telefoniczną obsługę Użytkownika w BOK (informowanie o usługach, cenach i promocjach, realizację zleceń jednorazowych i stałych, zgłaszanie i usuwanie uszkodzeń, informowanie o stanie usług i zamówień);
 - 2) obsługę poprzez bok@fmgroupmobile.pl (informowanie o usługach, cenach i promocjach, realizację zleceń jednorazowych i stałych, zgłaszanie i usuwanie uszkodzeń, informowanie o stanie usług i zamówień);
 - 3) obsługę poprzez reklamacje@fmgroupmobile.pl, przyjmowanie reklamacji.
2. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączenia do BOK określa aktualny Cennik.
3. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy FM GROUP Mobile zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej na odcinku od zakończenia sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile do styku sieci telekomunikacyjnej FM GROUP Mobile z siecią innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z usług;
 - 2) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika, znajdujących się w Adapterze lub Urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych;
 - 3) szkody wynikłe z braku lub nienależytego stosowania przez Użytkownika zabezpieczenia danych oraz oprogramowania Adapterów lub Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
5. Odpowiedzialność za jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo danych przesyłanych w sieci innych Operatorów ponoszą ci Operatorzy.

§14

1. FM GROUP Mobile jest zobowiązany do rejestracji danych o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w celu ustalenia należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenia reklamacji.

2. Na zlecenie Użytkownika, który skorzystał z Rejestracji, FM GROUP Mobile dostarcza miesięczny wykaz realizowanych przez niego połączeń telefonicznych. Dostarczenie wykazu podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
3. Czas trwania połączenia jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołanego urządzenia końco-

wego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.

4. FM GROUP Mobile jest uprawniony do zaokrąglenia opłat do pełnych groszy.

5. W przypadku zainstalowania przez Użytkownika urządzenia rejestrującego, mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniami urządzenia rejestrującego Użytkownika i FM GROUP Mobile. Podstawą do rozstrzygnięcia różnic jest wtedy szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych, sporządzony przez FM GROUP Mobile.

6. Funkcjonalność niektórych usług FM GROUP Mobile, nabytych przez Użytkownika, może się pokrywać lub uzupełniać. W każdym przypadku nabycie lub rezygnacja z usługi następuje wyłącznie na zlecenie Użytkownika.

7. Przy zmianie FM GROUP Mobile na innego Operatora Użytkownik, który skorzystał z Rejestracji, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego do istniejącej sieci innego Operatora.

§15

1. Użytkownik zobowiązany jest do:

- 1) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
- 2) niepoddawania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz urządzeń aktywnych Dostawcy Usług oraz sieci Internet;
- 3) nieużywania karty SIM z wykorzystaniem telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzione, bez homologacji lub bez certyfikatu;
- 4) nieużywania adapterów bez zgody Dostawcy Usług;
- 5) niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci Dostawcy Usług) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy Usług;
- 6) niewykorzystywania telefonu i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę Dostawcy Usług lub osób trzecich;
- 7) nieudostępniania innym podmiotom usługi bez zgody Dostawcy Usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej;
- 8) niewysyłania niezamierzonych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
- 9) niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepoddawania czynów nieuczciwej konkurencji;
- 10) współdziałania na wezwanie Dostawcy Usług przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.

2. Działania wymienione w §15 ust. 1 pkt. 1-10 mogą być uznane za naruszenie postanowień Regulaminu lub Umowy, które upoważnią FM GROUP Mobile do natychmiastowego zablokowania lub wyłączenia usług telekomunikacyjnych dla danej karty SIM.

3. Użytkownik jest niezwłocznie zawiadamiany o wykryciu Nadużycia Telekomunikacyjnego telefonicznie (SMS, USSD) lub pisemnie w przypadku, gdy Użytkownik dokonał rejestracji przed dokonaniem zablokowania lub wyłączenia usług.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§16

1. FM GROUP Mobile zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.

2. FM GROUP Mobile jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane osobowe uzyskane podczas Rejestracji i przekazane w trakcie wykonywania Umowy będą przetwarzane w celu wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez FM GROUP Mobile.

3. FM GROUP Mobile przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Użytkownika w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usługi.

4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez FM GROUP Mobile i podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej FM GROUP, podmioty powiązane kapitałowo oraz podmioty współpracujące (w tym Polkomtel S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3 oraz Effortel Technologies S.A. Avenue de Tervuren 412, 1150 Bruksela, Belgia) m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.

5. Podmioty współpracujące (m.in. Polkomtel S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3) z Dostawcą Usług na podstawie odrębnych umów i porozumień mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

6. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje występowanie przypadków, w których kierowane będą do niego komunikaty (w tym komunikaty SMS lub głosowe), w których występować mogą odwołania do nazw własnych lub oznaczeń (w tym nazw handlowych i znaków towarowych) Polkomtel S.A. Jednocześnie FM GROUP Mobile, w zakresie istniejących możliwości technicznych, dąży starań aby wyeliminować lub zminimalizować występowanie takich zdarzeń.

§17

1. Zlecenia dotyczące zmiany lub nabywania usług FM GROUP Mobile mogą być składane telefonicznie przez BOK, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Użytkownika, który skorzystał z Rejestracji, podczas połączenia z BOK.

2. Kod identyfikacyjny nadaje FM GROUP Mobile.

3. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Użytkownika, któremu umożliwia się zmianę kodu identyfikacyjnego.

4. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości Użytkownika lub jeżeli nie skorzystało z autoryzacji za pomocą osobistego kodu identyfikacyjnego, pracownik BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do identyfikacji.

5. Jeśli dokonano autoryzacji zgodnie z zasadami opisanymi w §18 ust. 1 lub 4, FM GROUP Mobile uznaje, że zmiana lub nabycie usług FM GROUP Mobile zostały zamówione przez Użytkownika, są wiążące i wywołują zobowiązania Użytkownika, stosownie do Cennika, w związku z tym FM GROUP Mobile bezwarunkowo przystąpi do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.

6. Droga telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z:

- 1) przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora;
 - 2) zmianą numeru;
 - 3) dyspozycją zwrotu należności na rzecz Użytkownika.
7. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje FM GROUP Mobile.
8. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez BOK, wszystkie rozmowy telefoniczne z Użytkownikami w BOK są nagrywane i archiwizowane.
9. Użytkownik ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.

§18

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.

2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

§19

Regulamin obowiązuje od dnia 5 października 2009 r.

Za Zarząd FM GROUP Mobile Sp. z o.o.
Prezes Zarządu